

社会人の異文化対処能力と成功要因の検討

Measuring Behavior to Coping in Intercultural Environments at the Workplace and Investigating Success Factors

小松 英美子 (Emiko Komatsu) 指導：向後 千春

1. 背景と目的

現代社会では、政治、経済のみならず様々な領域でグローバル化が進展しており、国や文化にかかわらず多様な人々との交流や協働が求められる時代となっている。本研究では日本人の職場における異文化対処能力を検討することを目的とし、研究1において社会人の異文化対処能力尺度の検討を行い、研究2では、半構造化面接を実施し、職場における異文化対処能力の成功要因を検討した。

2. 研究1 質問紙調査

2.1. 方法

日本国籍を持つ20歳代以上の社会人216名（男110名、女性106名；平均年齢は46.32歳、 $SD=8.48$ ）を対象に2013年12月28日から2014年1月13日にかけてオンライン調査サービスのREASを使用した質問紙調査を実施した。調査は「社会人の異文化対処能力尺度」38項目を含む合計84項目で実施した。

2.2. 探索的と確認的因子分析

38項目の探索的因子分析を行い25項目で4因子を抽出した（最尤法，プロマックス回転）。第一因子を「異文化受容力」、第二因子を「対人積極性」、第三因子を「環境適応力」、第四因子を「自文化肯定感」と命名した。 α 係数は、それぞれ、 $\alpha=.901$, $\alpha=.898$, $\alpha=.755$, $\alpha=.758$ となった。さらに、確認的因子分析を行ったところ、適合度指標は $\chi^2(269)=511.815$, $GFI=.843$, $AGFI=.810$, $CFI=.913$, $RMSEA=.065$, $AIC=623.815$ と適合した結果が得られた。

2.3. 海外居住及び外国人経験と4因子への影響

海外居住経験有群及び経験無群について t 検定を行ったところ、海外居住経験有群が4因子全てにおいて、有意に高いことが示された（ $p<.001$ ）。さらに、外国人と働いた経験と4因子の関係について一要因の分散分析を行ったところ、外国人上司・部下・同僚との働いた経験が「全部ある群」「全部ない群」と比較して「異文化受容力」「対人積極性」「環境適応力」については有意に高いことが示された（ $p<.05$ ）。

3. 研究2 半構造化面接

外国人の部下または同僚と仕事をした経験者8名に対し、半構造化面接を行った。半構造化面接による調査は2015年2月～11月にかけて実施し、平均所要時間は34.49分であっ

た。面接協力者8名は男性が2名、女性が6名であった。M-GTA分析の結果、34概念が生成され、「異文化対処における具体的な方略の検討」をコアカテゴリーとし、11のカテゴリーにまとめられた。

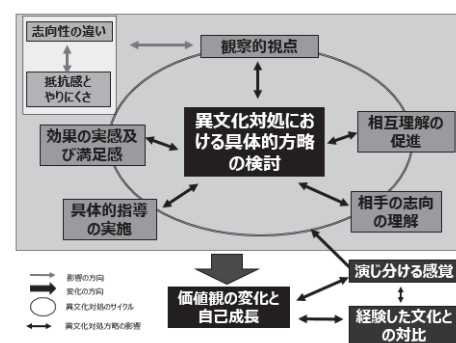


図1 カテゴリー関連図

さらに、「観察的視点」「相互理解の促進」「相手の志向の理解」「具体的指導の実施」「効果の実感及び満足感」の五つのカテゴリーが経験のサイクルとして繰り返され、異文化対処能力向上につながっていることが明らかとなった。また、コアカテゴリーである『異文化対処における具体的な方略の検討』を内省的に機能させ、五つのカテゴリーの循環に影響を与えていることが明らかとなった（図1）。

4. 総合考察

研究1では、社会人の異文化対処能力が「異文化受容力」「対人積極性」「環境適応力」「自文化肯定感」の4つの因子により構成されていることが確認された。また、外国人上司、部下、同僚の3つの階層全てと働いた経験がある方が、異文化対処能力が高い傾向にあることもわかった。

研究2では、「異文化対処における具体的な方略」による内省を通して、経験を積み重ねるプロセスが成功要因であることが示唆された。また、成功者は異文化対処場面において、「演じ分ける感覚」でコミュニケーションを行っていることが明らかとなった。

5. 結論

社会人の異文化対処能力向上には、海外居住経験や外国人上司・部下・同僚といった多様な階層と働く経験影響を与えていること、「異文化対処における具体的な方略」を軸とした経験の積み重ねが成功要因であることが示された。